

CHARTE

ADMINISTRATIF

Toute ouverture de compte doit faire l’objet d’un document rempli et remis à la Société Warmpac.
Ce document sera envoyé à la SFAC pour acceptation et pour attribution d’un encours autorisé.
Le client sera donc autorisé à hauteur de cet encours uniquement. Pour une augmentation de l’encours, la société Warmpac aura recours à une demande SFAC ; cette procédure prendra environ 5 jours.

Toute commande doit faire l’objet d’un bon de commande que vous pouvez nous faire parvenir par courrier sur papier en-tête de votre société, par fax ou par email.
Ce bon de commande devra être daté et comporter les mentions légales (papier en-tête, coordonnées, n° de TVA intracommunautaire….).

EXPEDITION

Toute commande passée avant midi sera expédiée le jour même, sauf cas exceptionnel.
Nous ne pouvons, en aucun cas, être responsables des retards de notre transporteur et des raisons qui l’amèneraient à ne pas respecter ses délais (intempéries, grèves, etc...).

A titre indicatif, nous tenons à votre disposition les tarifs que nous avons négociés avec notre transporteur au départ de notre entrepôt de St Victoret.

La Société Warmpac vous laisse libre de retirer la marchandise commandée par tout autre moyen à votre convenance.

S.A.V

Nous tenons à informer nos clients sur la démarche du service après vente de la Société Warmpac afin qu'il n'y ait pas de confusion.

Pour accéder à ce service, nous vous demandons de prendre connaissance des différents points cités ci-dessous et de nous retourner ce document signé.

Nous tenons à préciser à notre clientèle que le personnel SAV de la Société Warmpac assure une prestation hot line et que ce personnel est exclusivement sédentaire. Les réparations de machines doivent être effectuées dans les locaux de la Société Warmpac.

Respect des règles d'éligibilité et de fonctionnement

1 - Installation :

Il est absolument nécessaire que la pose de la machine soit réalisée **par une personne dûment qualifiée,** en possession du **matériel adéquat**, ceci par respect des bases élémentaires d'installation, **des normes et de la législation en vigueur**.
Dans la mesure où la personne n'est pas titulaire d'un diplôme qualifiant, elle devra être **agréée par la Société Warmpac** en participant à nos formations techniques qui se déroulent dans nos locaux.

2 – Garanties :

2 ans sur les pièces usuelles.
3 ans sur le compresseur
5 ans sur l'échangeur

3 –Accord de retour :

Pour une demande de prise sous garantie, **seul le professionnel installateur devra prendre contact avec le SAV de la Société Warmpac**.

Une demande d'«Accord de Retour» avec la copie de la facture et le n° de série de la machine vous sera demandée. Sans ces éléments, aucune demande ne pourra être prise en compte.
Nous nous réservons le droit de valider avec le professionnel installateur, le matériel dont il dispose (en cas de sous-traitance par exemple) pour une installation faite dans les règles de l'art. Un contrôle sur le terrain peut être décidé si nous le jugeons utile ; nous nous gardons le droit de faire intervenir la Société Warmpac ou la personne que nous jugeons qualifiée.

Dans le cas d'une panne au déballage (panne constatée sous 7 jours après l'installation), la machine Warmpool sera échangée, **si et seulement si**, celle-ci nous est retournée, avec ses accessoires, dans l'emballage d'origine.

4 - Entretien du matériel Warmpool

Dans le cadre d'une demande SAV auprès de la Société Warmpac, nos services valideront avec vous les points suivants :

a) Vous devrez nous transmettre une copie **du contrat d'entretien** qui vous lie à votre client.

b) A défaut de contrat, il vous sera demandé de valider si votre client a bien entretenu son matériel, tel que vous lui avez expliqué le jour de l'installation et tel qu'il a pu en prendre connaissance dans notre manuel d'utilisation.

c) De nombreuses informations vous sont fournies dans le manuel d'installation et d'utilisation.
Parmi ces informations, vous y trouverez des graphiques et des spécifications techniques qui vous donneront les limites des matériels.
En fonction des contraintes géographiques (froid, humidité…) et dans certaines conditions extrêmes, assurez vous de la compatibilité technique du matériel choisi.

Nous déclinons toutes responsabilités en cas de défaut provenant d'un manque d'entretien du matériel et aucune demande ne sera prise en compte par notre SAV dans le cadre de la garantie. Les interventions pourront avoir lieu après validation d'un budget.

5 - Demande de pièces détachées (sous garantie)

Nous nous engageons à expédier les pièces détachées sous 48 à 72 heures.
Celle-ci seront facturées si le matériel n'est pas en cause et gratuites si le matériel présente un défaut ou dysfonctionnement.
Dans le cas de non garantie, l'expédition de la pièce sera effectuée après paiement.
La Société Warmpac expédiera les pièces sous engagement écrit (fax, mail…) du client.
La pièce défectueuse devra nous être retournée sous 15 jours.
Sans retour de celle-ci, la pièce expédiée sera facturée.

6 - Rapatriement du matériel

Les frais de transport pour retour de matériel de la marque Warmpool sont **avancés par le client.**

Après analyse du matériel, soit :

a) Le matériel de la marque Warmpool est en cause
Nous réparerons en nos ateliers le matériel à nos frais (pièces et main d'œuvre) et prendrons les frais de votre expédition et de réexpédition à notre charge.
Délai d'intervention : 21 jours maximum ouvrés.

b) Le matériel de la marque Warmpool n'est pas en cause.
Nous vous établirons un devis pour acceptation, les frais de transport restant à votre charge. **Le devis devra nous être retourné sous 7 jours ouvrés.**

Tout non respect des règles ou des procédures de pose citées pourra entraîner l'annulation de la garantie.

Le ____________________ 2010

« Lu et approuvé »

Société Warmpac

« Lu et approuvé »

Tampon et signature du client